

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

GÉNÉRALITÉS : Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à l'ensemble des prestations engagées par AFIPH Emploi Compétences, pour le compte d'un client soit en formation interentreprises (formations mises en œuvre pour plusieurs entreprises avec un même programme de formation), soit en intra-entreprise (formations spécifiques pour une entreprise), soit des prestations d'accompagnement (préparation aux concours, tests...).

Le fait de s'inscrire ou de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve du client aux présentes conditions générales de vente. Celles-ci prévalent sur tout autre document du client, et en particulier sur toutes les conditions générales d'achat du client.

L'organisation de l'action : L'ensemble des éléments d'organisation sont présentés dans la fiche programme ou proposition de programme de formation. Elle comprend, si besoin :

- les prérequis,
- les objectifs,
- les publics visés,
- le profil de l'intervenant,
- le programme,
- les méthodes pédagogiques,
- les modalités d'évaluation des acquis,
- l'effectif du groupe,
- les moyens techniques et supports pédagogiques.

Pour l'ensemble des formations continues, les dates de formation sont définies de gré à gré entre AFIPH Emploi Compétences et le client. Un délai d'accès moyen de 3 à 6 semaines est observé entre la demande et la réalisation de l'action.

Chaque action de formation, notamment en intra, fait l'objet d'une analyse des besoins réalisée avec le client. Cette analyse permet de co-construire un programme adapté avec des objectifs opérationnels.

Documents contractuels : Conformément à la législation, après acceptation de l'offre via un devis, une convention est adressée au client en autant d'originaux qu'il y a de parties prenantes avant chaque formation. Une attestation de formation est adressée au client à l'issue de chaque action de formation. Une attestation par stagiaire.

Le client s'engage à retourner la convention dans les meilleurs délais, signée et revêtue de son cachet si le client est une entreprise ou une institution. Le programme personnalisé est joint à la convention.

Règlement intérieur : Le règlement intérieur applicable à tout participant est transmis à chaque participant au démarrage de toute formation. Un exemplaire est systématiquement transmis à l'employeur avec la convention.

Pour les formations réalisées en entreprise, le règlement intérieur de l'entreprise s'applique pour les mesures de santé et de sécurité.

Informatique et liberté : Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique destiné à la gestion de votre dossier. Les destinataires de ces données sont AFIPH Emploi Compétences, et ses partenaires institutionnels. Conformément à la loi « informatique et liberté » du 6 janvier 1978 modifiée, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent. Vous pouvez exercer ce droit en vous adressant à AFIPH emploi Compétences, 20 Rue Leconte de Lisle, 38029 Grenoble.

Déroulement :

Inscriptions : Toute commande devra se faire par écrit à AFIPH Emploi Compétences. La commande devra être accompagnée du bulletin d'inscription visé par le client. Dans le cas contraire AFIPH Emploi Compétences se réserve le droit de disposer librement des places retenues par le client ou du créneau réservé pour cette formation.

AFIPH Emploi Compétences se réserve le droit d'annuler ou de repousser une formation si le nombre de stagiaires inscrits n'est pas suffisant. Si le nombre de stagiaires inscrits dépasse le nombre maximum de stagiaires, AFIPH Emploi Compétences se garde le droit de refuser une inscription.

Convocation des stagiaires : AFIPH Emploi Compétences transmettra une convocation aux stagiaires pour les formations inter établissement et intra établissement.

Moyens pédagogiques et techniques mis en œuvre : AFIPH Emploi Compétences met à disposition du bénéficiaire l'ensemble des moyens pédagogiques et techniques nécessaires à l'exécution des actions de formation conformément aux éléments présentés dans le programme de formation lors de la signature du devis. Si la formation a lieu en dehors des locaux d'AFIPH Emploi Compétences, ce dernier s'assurera que le matériel nécessaire au bon déroulement de la formation se trouve sur place.

Un référent handicap est désigné au sein de l'équipe. Des aménagements pédagogiques, techniques ou organisationnels sont proposés pour garantir l'accessibilité des actions de formation aux personnes en situation de handicap, conformément à la réglementation en vigueur.

Développement des compétences : AFIPH Emploi Compétences s'engage à entretenir et développer les compétences de l'ensemble de ses collaborateurs (intervenants, équipes administratives et techniques), en lien avec les prestations délivrées. Cette démarche s'appuie sur les leviers suivants : élaboration d'un

plan de développement des compétences annuel, entretiens professionnels réguliers, participation à des groupes d'échange de bonnes pratiques, recherche-action, et accès aux dispositifs de formation continue.

Moyens permettant d'apprécier la formation : Lors des formations, les stagiaires sont soumis à des mises en situation, des exercices pratiques, des échanges sur leurs pratiques professionnelles dans une pédagogie adaptée et active – participative permettant un contrôle continu de leur progression et du développement de connaissances et de compétences acquises conformément aux objectifs visés.

Les stagiaires rempliront en fin de formation une fiche d'évaluation de la formation portant sur le contenu, la pédagogie, l'animation, les moyens déployés durant la formation.

Pour les formations dites de longue durée, un bilan intermédiaire sera proposé aux stagiaires et aux entreprises clientes.

Moyens permettant de suivre l'exécution de l'action : Lors de l'exécution de la prestation, une feuille de présence par demi-journée devra être signée par chaque stagiaire.

Sanction de la formation : En application de l'article L6353-1 du Code du travail, une attestation mentionnant les objectifs, la nature, la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation (si nécessaire) sera remise au stagiaire via son entreprise à l'issue de la formation.

Réclamations et amélioration continue :

Toute réclamation relative à nos prestations peut être adressée par écrit (courrier ou email) à notre référent qualité. Un accusé de réception est envoyé sous 48 heures, et une réponse motivée est apportée dans un délai de 15 jours.

Les retours des stagiaires et des clients alimentent une démarche d'amélioration continue, examinée périodiquement par la direction pédagogique.

Annulation, absence, report :

À l'initiative d'AFIPH Emploi Compétences : AFIPH Emploi Compétences se réserve le droit d'annuler ou de reporter une formation ou une prestation, de modifier le lieu de son déroulement ou l'intervenant, si des circonstances indépendantes de sa volonté l'y obligent. Toute annulation ou report seront clairement notifiés par écrit à l'entreprise cliente.

Le client pourra accepter les nouvelles conditions ou annuler sa commande.

AFIPH Emploi Compétences ne pourra être tenu responsable à l'égard de ses clients ou des stagiaires en cas d'annulation ou report de formation résultant d'un cas de force majeure.

À l'initiative du client : Toute demande d'annulation, de report ou de modification d'une action par le client doit être notifiée à AFIPH Emploi Compétences par écrit.

En cas d'annulation ou de report dans les 15 jours suivant l'inscription ou plus d'un mois avant le démarrage, 60 % du montant de la prestation sera facturée.

Moins d'un mois avant le démarrage de la formation, la totalité de la prestation sera due.

Les remplacements des stagiaires sont admis au démarrage de l'action, sans frais, en communiquant par écrit le nom et les coordonnées du stagiaire remplaçant, sous réserve qu'il remplisse les conditions d'acceptation à la formation.

Il est rappelé que les sommes dues par le client qui ne feront pas état d'un émargement du stagiaire ne peuvent être imputées au titre de la formation professionnelle continue et ne peuvent faire l'objet d'une prise en charge par un OPCO.

Tarifs et conditions de paiement :

Pour nos actions de formation, nos tarifs sont indiqués sur chaque devis en euros et net de taxes.

Les prix comprennent les coûts de la prestation ainsi que la mise à disposition du matériel pédagogique.

Les frais de transport, de restauration et d'hébergement des participants ne sont pas compris dans le montant de la prestation.

Le règlement de la prestation s'effectue à réception de la facture.

La facturation peut être globale ou partielle en fonction de la durée de l'action. Cette condition sera explicite sur le devis.

Pour les actions de formation, en cas de paiement par l'OPCO, il appartient à l'entreprise cliente d'effectuer les demandes de prise en charge et de remboursement. En cas de prise en charge partielle par l'OPCO, la différence de coût sera à la charge de l'entreprise cliente.